2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

ふく富グループ（全社）

カスタマーハラスメント対応基本方針

当社グループでは、地域の伝統・文化を通じて、人と人との出会いの輪をひろげ、最高のおもてなしを創造していくことを企業理念として掲げております。

しかし、現代社会では会社や従業員に対しての不当な要求や暴言・脅迫などのハラスメント行為の発生が見受けられることもあります。これらの行為は、当社グループで働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。会社として従業員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもので、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる具体的行為の例

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的に繰り返される言動、執拗な言動
- 拘束的な行動
  （不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間の拘束）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求や土下座の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- 不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- 事案によっては、当社内にて専門家を交えた協議により法的対応を検討します。
- 暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対処します。
- 本件に関る相談、及び情報集約する部署は株式会社ふく富本社総務部とします。